

Fachkräftemangel in der Verwaltung.

Ist KI für 24/7-Service die Lösung? Ab welchen Kriterien bleibt der Mensch bei Entscheidungen unverzichtbar?

Elisabeth Vinek, Bechtle Schweiz AG

Olten, 18.06.2025

18/06/2025



Aktuelle Herausforderungen.



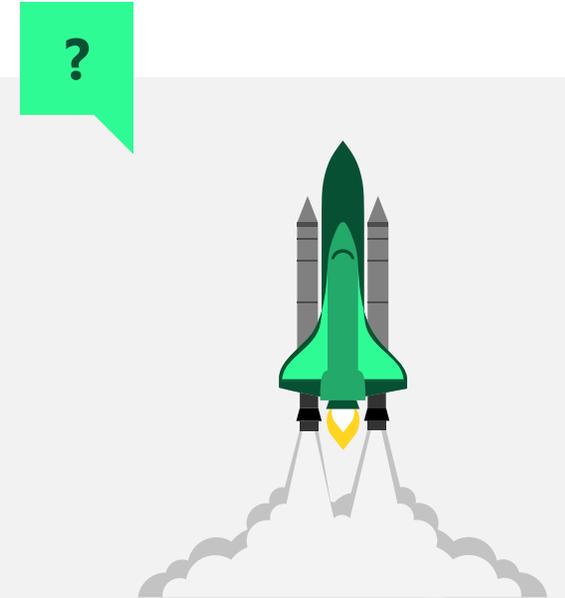
Fachkräftemangel

Wachsender Fachkräftemangel, in verschiedensten Bereichen.



Anspruch

Steigender Anspruch der Bürger auf einen durchgehenden, digitalen Service.



Ist KI eine Lösung?

Kann diese Lücke mit KI gefüllt werden? In welchem Ausmass, und wo sind die Grenzen?

Ausgangslage.

Durchschnittsalter von
Mitarbeitenden in der
Verwaltung



Prognose: über

30%

Gehen in den nächsten 10
Jahren in Rente

Weniger Bewerber, längere
Besetzungszeiten

Aufgabenlast



Was KI heute kann.



INFORMATION

- Dokumentenanalyse und Textklassifikation
- Übersetzungen
- Textgenerierung & Zusammenfassung



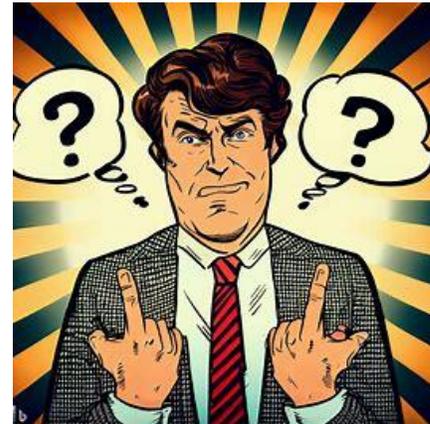
SPRACHE

- Voicebots
- Speech-to-text
- Text-to-speech



VISION

- Erkennung und Generierung von Bildern
- Extraktion von Informationen aus Bildern
- Qualitätskontrolle / Inspektion



ENTSCHEIDUNGEN

- Empfehlungen
- Erstinstufung von Anliegen
- Betrugsaufdeckung

Wieso ist KI für viele Organisationen interessant?

Durch den klugen Einsatz von KI können Organisationen ihre Arbeitsweise transformieren.



Steigerung der Produktivität

- «Mit weniger mehr erreichen»
- Automatisieren von repetitiven Aufgaben
- Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen



Steigerung der Qualität

- Zuverlässigkeit von Maschinen bei bestimmten Aufgaben
- Menschen können mehr Zeit in Qualität investieren
- Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen



Reduktion von Risiken

- Erkennung von potenziellen Ausfällen, bevor sie auftreten
- Proaktiv statt reaktiv agieren
- Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen



Beschleunigung von Innovationen

- Dinge anders tun
- Andere Dinge tun
- Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen

Anwendungsfälle für generative KI.

Neuen Wert schaffen

KI nutzen, um etwas Neues zu schaffen.

Eine Dienstleistung, ein Produkt usw.

Dinge anders tun

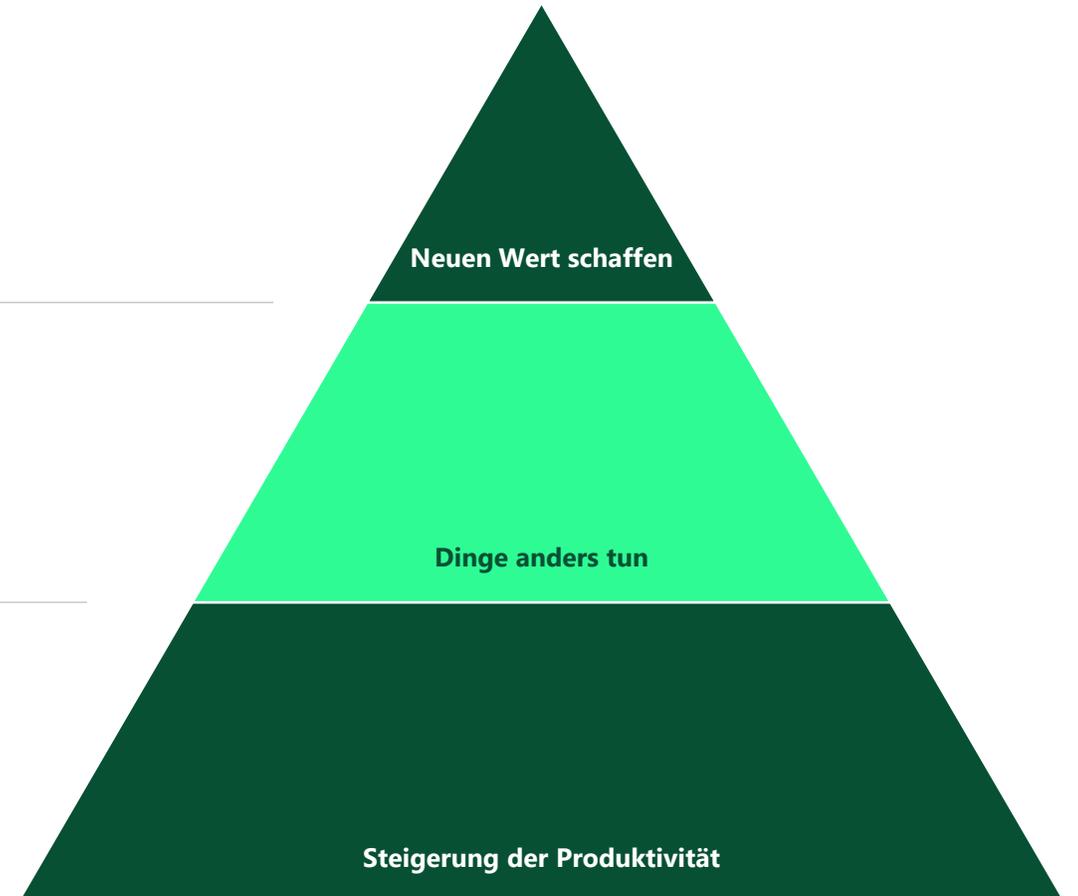
GenAI nutzen, um etwas zu tun, was vorher nicht (leicht) möglich war.

Menschen befähigen, neue Sachen zu tun

Produktivität steigern

GenAI nutzen, um Produktivität & Qualität zu steigern

Suche (Chatbots), Out-of-the-Box-Tools wie Copilot, ChatGPT, etc.



Generative KI – ROI.

Neuen Wert schaffen

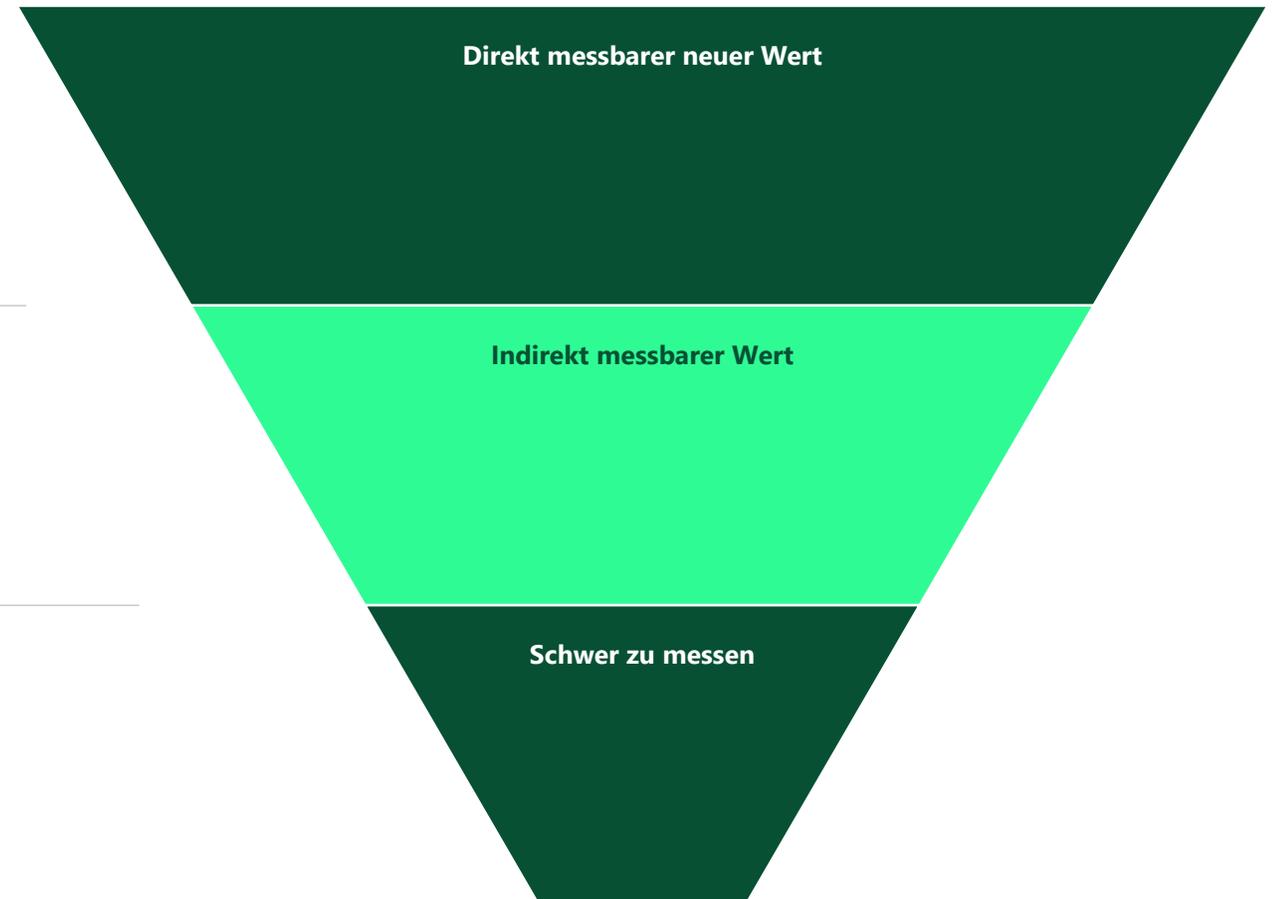
Ein neues Produkt oder eine neue Dienstleistung kann monetarisiert und direkt gemessen werden und hat das Potenzial, ein Unternehmen zu verändern.

Dinge anders machen

Sicherlich schafft es einen Wert, Menschen in die Lage zu versetzen, etwas zu tun, wozu sie vorher nicht in der Lage waren, wenn es sinnvoll ist.

Produktivität steigern

Wie messen Sie den tatsächlichen ROI? Um dies zu tun, müssten Sie genau wissen oder messen, was mit der zusätzlich zur Verfügung stehenden Zeit getan wird.



Konkrete Anwendungsfälle.

Personalwesen

Arbeitszeugnis
Stellenbeschreibung
Screening (EVA)
**Validierung von
Kandidaten**

Reisen

Reiseplanung
Reisereservierung

Beschaffung

Angebotsvergleich / -
analyse
Bestandsverwaltung
Automatisierte
Marktintelligenz

Administration

KI-Chatbot
**Suche nach
Dokumenten
Aufgaben-
Automatisierung**

Gebäude

IoT und KI
Optimierung von Büros

Aus- und Weiterbildung

Massgeschneiderte
Schulungen,
Automatisierte
Auswertung

Tagungen und Veranstaltungen

Planung
Generierung von
Inhalten

IT

KI-Helpdesk
Assistent (doc, dev,
config...)
Analyse von Protokollen

Sicherheit

Identifizierung von
unerwartetem
Verhalten

Nachhaltigkeit & Umwelt

Compliance-Assistent

Due Diligence

Dokumentenanalyse
**Einhaltung
gesetzlicher
Vorschriften**

Finanz

Betrugserkennung
Finanzplanung

Anwendungsfall: Chatbots.

- **Kontext:** Diverse Auskünfte, intern oder extern
- **Beispiele:**
 - Auskünfte zur Bauordnung
 - Rechtsauskünfte
 - Suche Ansprechpartner, Formulare, Prozesse
- **Grenzen:**
 - Abweichungen durch Sonderregelungen
 - Topografische oder historische Gegebenheiten
 - Falsch verstandene Fragestellung
 - Keine individuelle Rechtsberatung erlaubt

Produktivität



Neues
Service?



Anwendungsfall: interne Verwaltungsprozesse.

- **Kontext:** Automatisierung interner Prozesse
- **Beispiele:**
 - Antragsprüfung: Vollständigkeit & Plausibilität
 - Automatisierte Datenübertragung in Fachverfahren
 - Texterkennung aus eingescannten Unterlagen
 - Erstellung von Standardbescheiden
- **Grenzen:**
 - Automatisierungsrate < 100%
 - Erwartungshaltung, Adoption

Produktivität



Qualität



Anwendungsfall: Informationsgewinn aus Daten.

- **Kontext:** Nutzung von Daten aus Datenbanken und Plattformen, um Wissen zu generieren
- **Beispiele:**
 - Medizinisches Datawarehouse
 - Funktioniert mit jeglichem strukturierten System
- **Grenzen:**
 - Vorhandene Dokumentation
 - Spezialisierte Sprache / Jargon
 - Kritisches Hinterfragen

Productivity



Neues Service



Anwendungsfall: HR.

- **Kontext:** öffentlicher Verkehr
- **Anforderungen:** (Zu) viele Kandidaten, HR überlastet
- **Herausforderungen:**
 - Definition strenger Kriterien
 - Integration in eine HR-Applikation
- **Ergebnisse**
 - Anwendung zur Vorauswahl von Bewerbern auf der Grundlage genau definierter, harter Kriterien
 - Der Aufwand für die Personalabteilung wurde reduziert, da 50 % der Bewerber aussortiert werden konnten
 - Die verbleibenden 50 % können nun in den Mittelpunkt gestellt werden.

Produktivität



Qualität



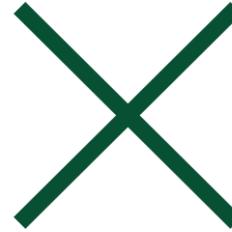
Wann bleibt der Mensch (noch) unersetzlich?

	KI alleine?	Fachkraft nötig?
Extraktion von Informationen (aus Dokumenten, Gesetzen, diversen Systemen)	✓	
Standardisierte Anträge (z.B. Bestellungen, Meldebescheinigungen, usw.)	✓	
Unklare Gesetzeslage oder Auslegung	✗	✓
Ermessensentscheidung	✗	✓
Verantwortung und Haftung	✗	✓

Kriterien für den Einsatz von KI.

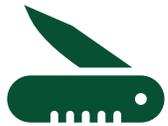


- Klar definierte Regeln
- Hohe Wiederholrate
- Überschaubarer Interpretationsspielraum
- Folgen von Fehlern überschaubar



- Komplexe Bewertung nötig
- Hohe rechtliche Relevanz
- Interpretationsspielraum
- Emotionale oder soziale Faktoren entscheidend

Fazit.



**KI ist ein Werkzeug,
kein Ersatz**



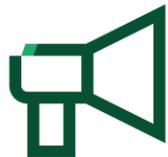
**Grosses Potenzial bei
Routinetätigkeiten**



**Die Kontrolle bleibt
beim Menschen**

24/7

**In Bereichen
möglich, aber mit
einer klaren
Aufgabenteilung**



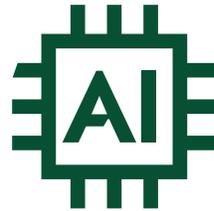
**Klare Trennung zwischen internen & externen
Anwendungsfällen!**

KI-Applikationen sind meist
Assistenten von **Experten**.

Von der Ideenfindung zur produktiven Anwendung.



Ideenfindung



"Proof of Value"



Skalierung

